

**Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Jatipunggur Kecamatan
Lengkong Kabupaten Nganjuk (Studi Kasus Pada Pelayanan Surat
Keterangan Tidak Mampu)**

*Quality of Public Services at the Jatipunggur Village Office, Lengkong
Subdistrict, Nganjuk Regency (Case Study on Indigent Certificate of
Inability)*

Mutiara Kartika Dewi¹, Dian Arlupi Utami²

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: mutiara.20071@mhs.unesa.ac.id

²Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: dianarlupi@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan, memastikan semua warga negara memiliki akses terhadap barang, jasa, dan pelayanan pemerintah. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah produk hukum yang diterbitkan oleh desa atau kelurahan untuk membantu keluarga miskin memenuhi kebutuhan administratif seperti biaya pendidikan, beasiswa, layanan rumah sakit, dan perawatan gratis. Jatipunggur, sebuah kelurahan di Kecamatan Lengkong, Kabupaten Nganjuk, memiliki banyak buruh tani berpenghasilan kurang dari satu juta per bulan, sehingga banyak warganya mengurus SKTM. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Jatipunggur, khususnya pada pelayanan SKTM, dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithml et al. (1990): tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan: (1) dimensi responsivitas dan empati telah terpenuhi dengan baik; (2) dimensi tangible memenuhi standar, namun kenyamanan tempat pelayanan perlu diperbaiki, terutama fasilitas ruang tunggu dan pendingin ruangan; (3) dimensi kehandalan menunjukkan kemajuan dalam standar pelayanan dan penggunaan teknologi, namun sosialisasi prosedur perlu ditingkatkan; (4) responsivitas menunjukkan efisiensi dan akurasi tinggi; (5) dimensi jaminan belum optimal dalam ketepatan waktu, meskipun jaminan biaya dan legalitas sudah terjamin. Perbaikan pada beberapa dimensi tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Jatipunggur.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Kecamatan Lengkong

Abstract

Public services are activities to meet service needs in accordance with regulations, ensuring that all citizens have access to government goods, services, and services. A Certificate of Incapacity (SKTM) is a legal product issued by a village or sub-district to help poor families meet administrative needs such as tuition fees, scholarships, hospital services, and free treatment. Jatipunggur, a village in Lengkong District, Nganjuk Regency, has many farm workers earning less than one million per month, so many of its residents take care of SKTM. This study aims to describe the quality of public services in the Jatipunggur Village Office, especially in SKTM services, using a qualitative descriptive method. The focus of this research is based on five dimensions of public service quality according to Zeithml et al. (1990): tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data was collected through observation, interviews, and documentation. The results of the study showed: (1) the dimensions of responsiveness and empathy have been fulfilled well; (2) the tangible dimensions meet the standards, but the comfort of the service place needs to be improved, especially the waiting room and air conditioning facilities; (3) the reliability dimension shows progress in service standards and the use of technology, but the socialization of procedures needs to be improved; (4) responsiveness shows high efficiency and accuracy; (5) The guarantee dimension is not optimal in timeliness, even though the cost guarantee and legality have been guaranteed. Improvements in these several dimensions can improve the quality of public services at the Jatipunggur Village Office.

Keywords: *Quality, Public Service, Lengkong Subdistrict*

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia hingga saat ini masih mempunyai beberapa kelemahan seperti rendahnya daya tanggap dan kurangnya akses terhadap informasi, buruknya aksesibilitas, dan kurangnya kemauan untuk mendengar keluhan, saran maupun aspirasi masyarakat. Apabila dilihat dari sisi SDM kelemahan terbesarnya adalah berkaitan dengan bidang profesionalitas, kompetensi, empati serta etika. Dalam pelayanan publik lainnya juga terdapat kelemahan kelembagaan. Kelemahan utamanya adalah struktur organisasi yang tidak dirancang khusus untuk memberikan layanan publik dan seringkali memiliki struktur hierarki sehingga menghambat pemberian layanan dan mengakibatkan rendahnya efisiensi.

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan menjamin seluruh warga negara dan penduduk mempunyai akses terhadap barang, jasa dan/atau pelayanan pemerintah yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik. Menurut (Miftakhul and Utami, 2022) pelayanan publik merupakan faktor utama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dan pada dasarnya setiap orang sangat membutuhkan pelayanan sehingga pelayanan publik tidak lepas dari standar pelayanan agar masyarakat puas terhadap pemerintah.

Dahulu masyarakat cenderung mendapatkan pelayanan yang seadanya yang mereka terima dari aparat pemerintah, situasinya saat ini sudah berubah. Semakin meningkatnya pendidikan dan kesadaran masyarakat berbangsa, bernegara, dan bermasyarakat menuntut terselenggarakannya pemerintahan yang bersih dan demokratis. Sebaliknya bagi aparatur pemerintah yang berfungsi memberikan pelayanan yang berkualitas dan pengayoman

terhadap masyarakat merupakan kewajiban bagi segenap aparatur pemerintahan. Dengan demikian, tidak ada jalan lain bagi aparatur pemerintah, kecuali harus benar - benar berupaya memperbaiki kualitas pelayanan publik sesuai dengan tuntutan masyarakat tersebut seperti yang dinyatakan oleh Suhartanto dalam (Raharjo & RB, 2021).

Lebih lanjut, untuk mewujudkan tujuan pembangunan nasional, pemerintah memberikan perhatian yang sebesar – besarnya kepada pembangunan di pedesaan. Perhatian yang tinggi untuk masyarakat desa didasari oleh kenyataannya yang bahwasannya desa adalah tempat berdiamnya sebagian besar masyarakat Indonesia. Undang - Undang Republik Indonesia tentang Desa Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 1 Nomor 1 menjelaskan definisi dari desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan hak tradisonal yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Fakta menunjukkan jika masyarakat desa memerlukan pelayanan, karena banyak aspek kehidupan sehari - hari yang berkaitan erat dengan pelayanan administratif yang diberikan oleh pemerintah desa. Saat ini penyediaan layanan publik di berbagai daerah di Indonesia kini tengah menjadi isu kebijakan strategis karena adanya preferensi terhadap perbaikan lokal. Pengaruhnya kini dapat diketahui sangat luas, mempengaruhi seluruh ruang publik baik ekonomi, sosial, politik, budaya, dan aspek kehidupan lainnya. Pelayanan Desa merupakan suatu layanan yang diberikan kepada masyarakat yang mengacu berbagai pelayanan yang disediakan pemerintah desa untuk masyarakat desa. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meberikan fasilitas pembangunan di tingkat desa, serta untuk memenuhi kebutuhan dasar penduduk desa. Kantor Desa Jatipunggur merupakan salah satu tempat yang memberikan pelayanan administratif untuk masyarakat.

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) merupakan salah satu jenis produk hukum dan Surat Keluarga Miskin (Gakin) yang diterbitkan oleh desa atau kelurahan. Surat Keterangan Tidak Mampu dapat membantu keluarga miskin untuk memenuhi kebutuhan administratif berupa pengurangan biaya pendidikan, beasiswa Bidik Misi, Pelayanan Rumah Sakit, perawatan dan pengobatan gratis serta kebutuhan lainnya untuk membantu masyarakat miskin dari rumah sakit yang melayani SKTM/Gakin di wilayah tersebut. Persyaratan penerbitan surat keterangan tidak mampu yaitu dengan cara calon penerima surat keterangan tidak mampu harus membawa beberapa dokumen seperti KTP dan Kartu Keluarga. Jatipunggur merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Lengkung Kabupaten Nganjuk, patut untuk diteliti karena di Kelurahan ini terdapat banyak buruh tani, dengan pendapatan minimal kurang dari satu juta perbulan sehingga hal ini mendorong masyarakat untuk mengurus SKTM untuk meringankan biaya pendidikan dan biaya lainnya.

Berdasarkan observasi dan wawancara awal, terdapat beberapa permasalahan di Kantor Desa Jatipunggur terkait dengan lima dimensi kualitas pelayanan dalam melayani Surat Keterangan Tidak Mampu. Permasalahan pertama terkait dengan aspek *tangibel* (berwujud), yaitu kurang nyamannya tempat saat melakukan pelayanan yaitu terlalu sempit dan kursi tidak berhadap dengan meja. kemudian ketidak disiplinnya petugas dalam melakukan pelayanan yaitu datang terlambat ke kantor desa sehingga masyarakat penerima pelayanan harus menunggu lama. Permasalahan kedua terkait aspek *reliability* (kehandalan), yaitu kurangnya sosialisasi dan informasi terkait kepengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Desa Jatipunggur, terlihat masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan Surat Keterangan Tidak Mampu. Permasalahan ketiga terkait dengan aspek *assurance* (jaminan). Jaminan yang dimaksudkan yaitu meliputi jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan. Kantor

Desa Jatipunggur kurang menjamin lamanya pemrosesan dalam melayani Surat Keterangan Tidak Mampu, hal tersebut telah dibuktikan dengan wawancara kepada masyarakat penerima pelayanan tersebut dengan ketidakpastian waktu yang diperlukan untuk membuat surat tersebut. Dari berbagai permasalahan yang telah disebutkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Jatipunggur Kecamatan Lengkong Kabupaten Nganjuk (Studi Kasus Pada Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu).

Metode

Menurut Panjaitan & Ahmad 2017 dalam (Sahir, 2022) Metode Penelitian merupakan suatu usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan dengan menggunakan cara-cara ilmiah. Dalam melakukan penelitian, terdapat dua jenis metode penelitian yaitu kualitatif dan kuantitatif. Menurut (Hardani et al., 2020) penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Sedangkan menurut (Sugiyono, 2023) metode kualitatif adalah alat penelitian yang dapat diterapkan pada objek alam dan merupakan sarana utama untuk memperoleh informasi berkaitan objek – objek tersebut.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak didasarkan pada teori, melainkan fakta-fakta yang ditemukan selama penelitian di lapangan. Dengan memanfaatkan fakta-fakta dari analisis data, analisis induktif dapat menghasilkan hipotesis atau teori. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif analisis data dilakukan untuk merumuskan hipotesis, sedangkan pada penelitian kuantitatif analisis data dilakukan untuk menguji hipotesis.

Hasil dan Pembahasan

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan tersendiri dapat diukur dengan dimensi kualitas pelayanan yang dinyatakan oleh Zeithaml et al. Ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Demikian pula peneliti menggunakan lima dimensi tersebut untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor desa Jatipunggur sebagai berikut:

1. Dimensi tangible (berwujud) pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Desa Jatipunggur belum sepenuhnya memenuhi standar yang diharapkan. Pada aspek kenyamanan pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, ruangan proses layanan Surat Keterangan Tidak Mampu masih terbilang sempit serta kursi dan meja yang tidak sejajar dengan petugas kemudian pendingin ruangan pada ruangan kurang berfungsi dengan baik membuat ruangan menjadi panas dan terdapat pegawai yang merokok di dalam ruangan dapat mengganggu pernafasan masyarakat maka dari itu masyarakat merasa tidak nyaman pada saat menerima layanan. Kemudian pada aspek penampilan dan kedisiplinan petugas, saat melayani telah dinilai baik dan sesuai dengan peraturan. Dan yang terakhir adalah aspek penggunaan alat bantu dalam pelayanan, Kantor Desa Jatipunggur sudah menggunakan alat bantu untuk melayani masyarakat pemohon Surat Keterangan Tidak Mampu yang memadai.
2. Dimensi reliability (kehandalan) pada pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Desa Jatipunggur belum terpenuhi dengan maksimal. Pada aspek memiliki standar pelayanan yang jelas, Kantor Desa Jatipunggur telah memiliki standar

pelayanan yang jelas dalam memberikan layanan Surat Keterangan Tidak Mampu kepada masyarakat masyarakat. Petugas telah memberikan layanan sesuai dengan standar yang ada dan berlaku, tetapi masih ada masyarakat yang kebingungan terkait prosedur dan persyaratan pelayanan yang diberikan. Kurangnya sosialisasi yang harus diberikan kepada masyarakat yang menjadikan masyarakat banyak yang masih bingung. Kemudian pada aspek kecermatan petugas saat memberikan layanan serta kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan sudah berjalan dengan baik .

3. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) pada pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu secara keseluruhan sudah sangat baik dalam melayani masyarakat. Sikap perhatian, ramah dan sopan menciptakan suasana pelayanan yang positif dan membantu mengurangi kecemasan masyarakat yang mungkin dapat terjadi. Dalam hal ini pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) sudah terlaksanan dengan baik dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik terkait akurasi, tanggung jawab dan kejelasan.
4. Dimensi *assurance* (jaminan) dalam pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Desa Jatipunggur masih belum berjalan dengan baik pada jaminan ketepatan waktu. Waktu diberikan tidak sesuai dengan stanadar layanan yang tertulis pada xbanner di ruang pelayanan yang tertulis 10 menit. Namun disisi lain Kantor Desa Jatipunggur telah memberikan jaminan biaya pelayanan dan kelegalitasan Surat Keterangan Tidak Mampu dengan baik.
5. Dimensi *empathy* (empati) pada pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu secara keseluruhan sudah sangat baik dalam melayani masyarakat. Petugas telah menunjukkan kemampuannya untuk memahami dan mendahulukan kepentingan masyarakat pengguna layanan Surat Keterangan Tidak Mampu serta memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan, dan tidak diskriminatif.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti terkait kualitas pelayanan publik pada pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Desa Jatipunggur dari lima dimensi kualitas pelayanan publik yang diteliti, dimensi yang sudah memenuhi adalah dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dan *empathy* (empati). Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Desa Jatipunggur memiliki beberapa aspek yang memerlukan perbaikan dan beberapa yang sudah baik. Pada dimensi *tangible*, kenyamanan ruangan masih kurang karena ruangan sempit, kursi dan meja tidak sejajar, AC kurang berfungsi, dan adanya pegawai yang merokok. Namun, penampilan dan kedisiplinan petugas serta penggunaan alat bantu dinilai baik. Dimensi *reliability* menunjukkan adanya standar pelayanan yang jelas, tetapi kurangnya sosialisasi membuat beberapa masyarakat bingung dengan prosedur. Dimensi *responsiveness* sudah sangat baik, dengan petugas yang ramah, sopan, dan responsif, menciptakan suasana pelayanan yang positif. Dimensi *assurance* belum optimal dalam hal ketepatan waktu, meskipun jaminan biaya dan kelegalitasan sudah baik. Dimensi *empathy* juga sudah sangat baik, dengan petugas yang memahami dan mendahulukan kepentingan masyarakat serta memberikan pelayanan dengan ramah dan tanpa diskriminasi.

Pemerintah Desa Jatipunggur perlu meningkatkan fasilitas layanan Surat Keterangan

Tidak Mampu dengan memperluas ruang pelayanan, memperbaiki tata letak meja dan kursi, memperbaiki pendingin ruangan, dan memasang pengingat larangan merokok untuk meningkatkan kenyamanan. Sosialisasi yang lebih baik terkait persyaratan dokumen dan peningkatan aplikasi layanan online diperlukan untuk mengatasi kebingungan masyarakat dalam mengurus SKTM. Akses pengaduan melalui kotak saran atau online akan memastikan kebutuhan masyarakat terdengar dan terespon dengan baik. Kolaborasi antara Kepala Desa dan petugas layanan harus ditingkatkan untuk meminimalkan waktu pelayanan. Pelatihan khusus bagi petugas dalam kompetensi empatik dan pendekatan personal akan meningkatkan kepercayaan dan hubungan baik dengan masyarakat, serta menciptakan lingkungan kerja yang positif.

Referensi

- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. ed. Patta Rapanna. Syakir Media Press.
- Al Raudha, Ramadani, and Muh Isa Ansari. 2023. "Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Kampili Kab. Gowa." *Journal.Unismuh.Ac.Id* 4: 883–94. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Edisi Revi. Yogyakarta: Gava Media.
- KEPMENPAN No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan.
- Miftakhul, Yaen, and Dian Arlupi Utami. 2022. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Layanan Informasi Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Sidoarjo." *Jurnal Administrasi Negara* 28(1): 65–88.
- Prastyo, Vicky, and Hendra Sukmana. 2022. "Kualitas Pelayanan Publik Di Pemerintah Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo." *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik* 9(4): 776–93. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>.
- Sondakh, Igrino T, Yappi Rompas, and Alden Laloma. 2020. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Keroit Kecamatan Motoling Barat Kabupaten Minahasa Selatan." *Fisip* 6(98): 48–60.
- Subekti, Aris, and Sunairi Hariyanto. 2022. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Karanggeger Kecamatan Pajarakan Kabupaten Probolinggo." *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika* 15(1): 182–90.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Publik.
- Undang – Undang Nomor 30 Tahun 2014 dalam Pasal 1 Ayat 2 Tetang Administrasi Desa.
- Wibowati, JanuarIda. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang." *Jurnal Manajemen* 8(2): 15–